

2023年度患者満足度調査 結果報告書

～地域に開かれた安らぎのある病院を目指して～

2023年12月
豊橋市民病院

目次

調査概要

調査目的	1
調査概要	1
報告書の見方	1
調査項目	2～3

調査結果

属性調査

性別	4
年齢	4
受診予約の有無（外来患者のみ）	4
診察待ち時間（外来患者のみ）	5
入院日数（入院患者のみ）	5
受診科目／入院病棟	5
当院を選んだ理由	6

総合的な満足度

全体として満足しているか	7
次回も受診したいか	7
他の方へ紹介したいか	7

医療サービス(外来患者)

診察待ち時間	8
会計待ち時間	8
診療・予約時間への配慮	8
プライバシー配慮	8
安全な医療サービス	8
納得して治療を受けた	8

医療サービス(入院患者)

入退院の手続き	9
回診の時間	9
面会の時間帯	9
プライバシー配慮	9
安全な医療サービス	9
納得して治療を受けた	9

施設・設備・情報提供(外来患者)

待合の雰囲気	10
診察室・検査室の雰囲気	10
情報提供の適切さ	10
トイレ・洗面所	10
バリアフリー	10
駐車場の利便性	10

目次

調査結果(続き)

施設・設備・情報提供(入院患者)	
病棟・病室の温度調節	11
病棟・病室の整理整頓	11
案内表示のわかりやすさ	11
病棟設備	11
食事	11
トイレ・洗面所	11
バリアフリー	11
医師の接遇	
言葉遣いや態度	12
身だしなみ	12
信頼・安心できる知識や技術	12
わかりやすい説明	13
質問や相談のしやすさ	13
看護師の接遇	
言葉遣いや態度	14
身だしなみ	14
信頼・安心できる知識や技術	14
わかりやすい説明	15
質問や相談のしやすさ	15
事務の接遇	
言葉遣いや態度	16
身だしなみ	16
信頼・安心できる知識や技術	16
わかりやすい説明	17
質問や相談のしやすさ	17
医療技術職員の接遇	
言葉遣いや態度	18
身だしなみ	18
信頼・安心できる知識や技術	18
わかりやすい説明	19
質問や相談のしやすさ	19
診療・サービス等	
研修医の満足度	20
患者総合支援センターの満足度	20
携帯通知サービスの満足度	21
診療費後払いサービスの満足度	21
意見、要望	22
当院の改善方針	23～24

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点を改善に繋げることで、より良い診療サービスを提供できるよう、患者満足度調査を実施しています。当院では平成18年から毎年1回患者満足度調査を行い、皆様のご意見を病院運営に生かしています。

調査概要

	外来患者さん	入院患者さん
調査期間	8月21日(月)～25日(金)	8月21日(月)～9月8日(金)
調査対象	調査期間に来院した患者さんとその家族(付添者を含む)	調査期間中に3日以上入院された患者さんとその家族(付添者を含む)
調査方法	調査員から調査票を配付し、無記名回答式で実施	看護師から調査票を配付し、無記名回答式で実施
配付数	2,000枚	534枚
回収数	1,158枚	470枚
回収率	57.9%	88.0%
有効回答数	1,121枚	464枚
有効回答率	96.8%	98.7%

満足度ポイント算出方法

$$\frac{\text{「非常に満足」+「満足」などのポジティブ回答数}}{\text{「有効回答数」-「普通」-「無回答」}} = \text{満足度ポイント}$$

※質問によっては「どちらでもない」、「わからない」も含む

調査項目

外来患者さん

■ 属性調査

性別、年齢、受診予約の有無、診療待ち時間、受診科目、当院を選んだ理由

■ 満足度調査

1. 診療までの待ち時間
2. 待合の構造・設備や雰囲気
3. 駐車場のスペース、利便性
4. 院内案内や掲示板などの情報提供の適切さ
5. 待合・診察室でのプライバシーへの配慮
6. 安全な医療サービスが行われている
7. 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気
8. 会計までの待ち時間
9. 診療時間・予約時間への配慮
10. 納得して治療を受けることができた
11. トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
12. 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮
13. 医師の言葉遣いや態度
14. 看護師の言葉遣いや態度
15. 事務の言葉遣いや態度
16. 医師の身だしなみ
17. 看護師の身だしなみ
18. 事務の身だしなみ
19. 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
20. 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
21. 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
22. 医師からわかりやすい説明を受けた
23. 看護師からわかりやすい説明を受けた
24. 事務からわかりやすい説明を受けた
25. 医師への質問や相談のしやすさ
26. 看護師への質問や相談のしやすさ
27. 事務への質問や相談のしやすさ

■ 総合満足度

1. 全体として当院に満足しているか?
2. 次回も当院を受診したいか?
3. 豊橋市民病院を他の方へ紹介したいか?

■ 当院の診療・サービス等について

1. 医療技術職員の言葉遣いや態度
2. 医療技術職員の身だしなみ
3. 医療技術職員は信頼し安心できる知識や技術を持っている
4. 医療技術職員からわかりやすい説明を受けた
5. 医療技術職員への質問や相談のしやすさ
6. 研修医の診察への満足度
7. 患者総合支援センターの満足度
8. 携帯通知サービスの満足度
9. 診療後後払いサービスの満足度
10. 豊橋市民病院への意見、要望

調査項目

入院患者さん

■ 属性調査

性別、年齢、入院病棟、入院日数、当院を選んだ理由

■ 満足度調査

1. 病棟および病室の温度調節
2. 病棟および病室の整理整頓、清掃状態
3. 回診時間、回診にかかる時間の適切さ
4. 病棟・病室でのプライバシーへの配慮
5. 安全な医療サービスが行われている
6. 食事について(メニュー、時間、味、温度、量)
7. 病棟設備(浴室、洗濯室、売店、自動販売機など)の利用
8. 病棟の案内表示のわかりやすさ
9. 面会の時間帯
10. 入・退院手続きのわかりやすさ
11. 納得して治療を受けることができた
12. トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
13. 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮
14. 医師の言葉遣いや態度
15. 看護師の言葉遣いや態度
16. 事務の言葉遣いや態度
17. 医師の身だしなみ
18. 看護師の身だしなみ
19. 事務の身だしなみ
20. 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
21. 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
22. 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
23. 医師からわかりやすい説明を受けた
24. 看護師からわかりやすい説明を受けた
25. 事務からわかりやすい説明を受けた
26. 医師への質問や相談のしやすさ
27. 看護師への質問や相談のしやすさ
28. 事務への質問や相談のしやすさ

■ 総合満足度

1. 全体として当院に満足しているか。
2. 次回も当院を受診したいか。
3. 豊橋市民病院を他の方へ紹介したいか。

■ 当院の診療・サービス等について

1. 医療技術職員の言葉遣いや態度
2. 医療技術職員の身だしなみ
3. 医療技術職員は信頼し安心できる知識や技術を持っている
4. 医療技術職員からわかりやすい説明を受けた
5. 医療技術職員への質問や相談のしやすさ
6. 研修医の診察への満足度
7. 患者総合支援センターの満足度
8. 診療後後払いサービスの満足度
9. 豊橋市民病院への意見、要望

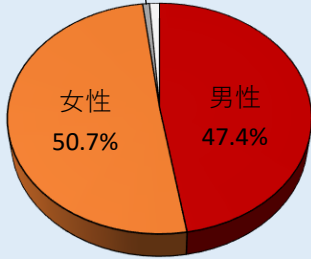
属性調査

外来患者さん

入院患者さん

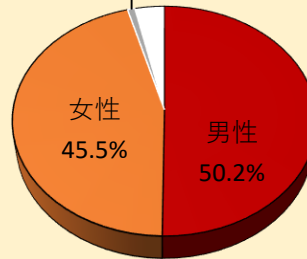
性別

回答しない0.8%



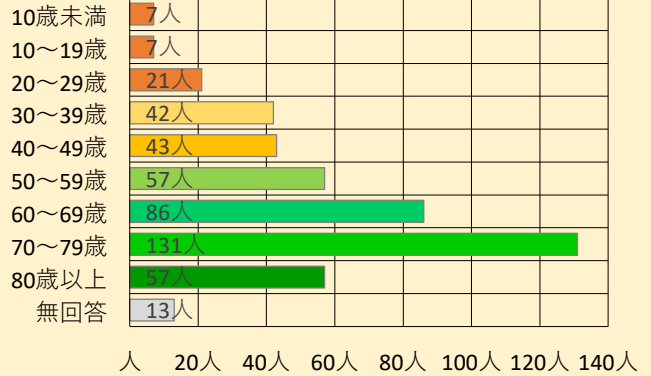
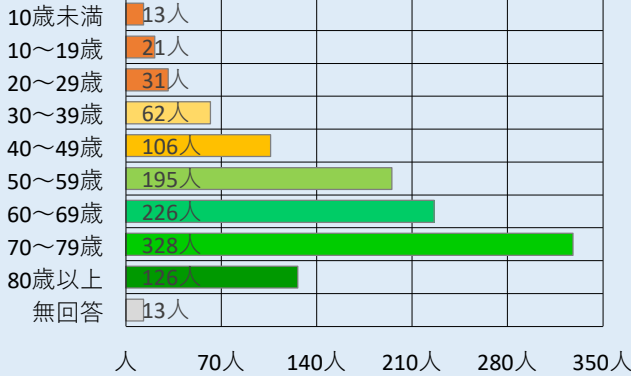
	回答数(人)	構成比
男性	531	47.4%
女性	568	50.7%
回答しない	9	0.8%
無回答	13	1.2%
合計	1,121	100.0%

回答しない0.9%



	回答数(人)	構成比
男性	233	50.2%
女性	211	45.5%
回答しない	4	0.9%
無回答	16	3.4%
合計	464	100.0%

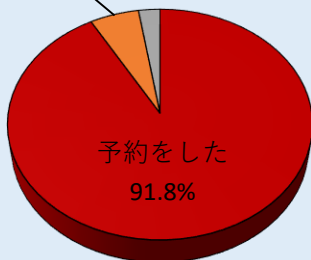
年齢



受診予約

予約をしていない

5.7%

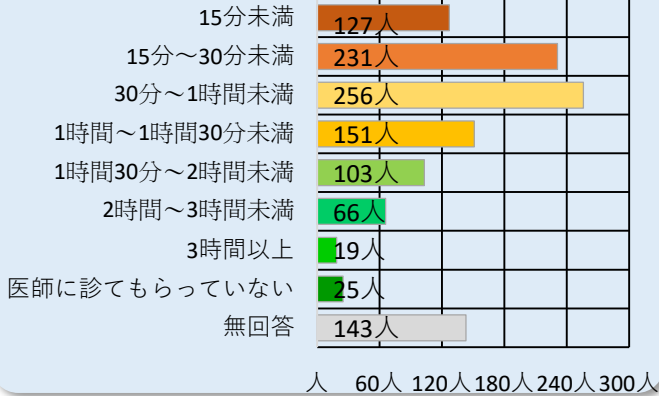


	回答数(人)	構成比
予約をした	1,029	91.8%
予約をしていない	64	5.7%
無回答	28	2.5%
合計	1,121	100.0%

属性調査

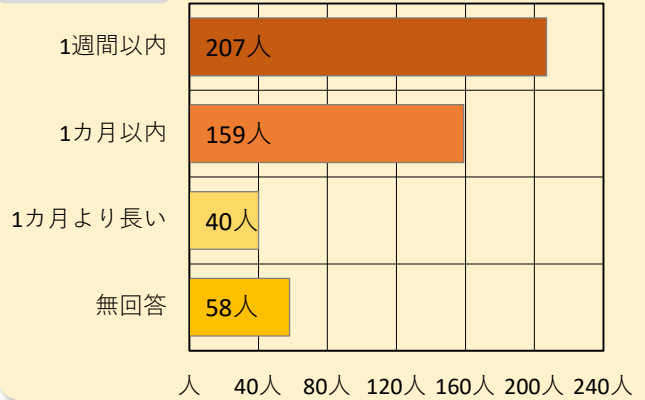
外来患者さん

診察待ち時間

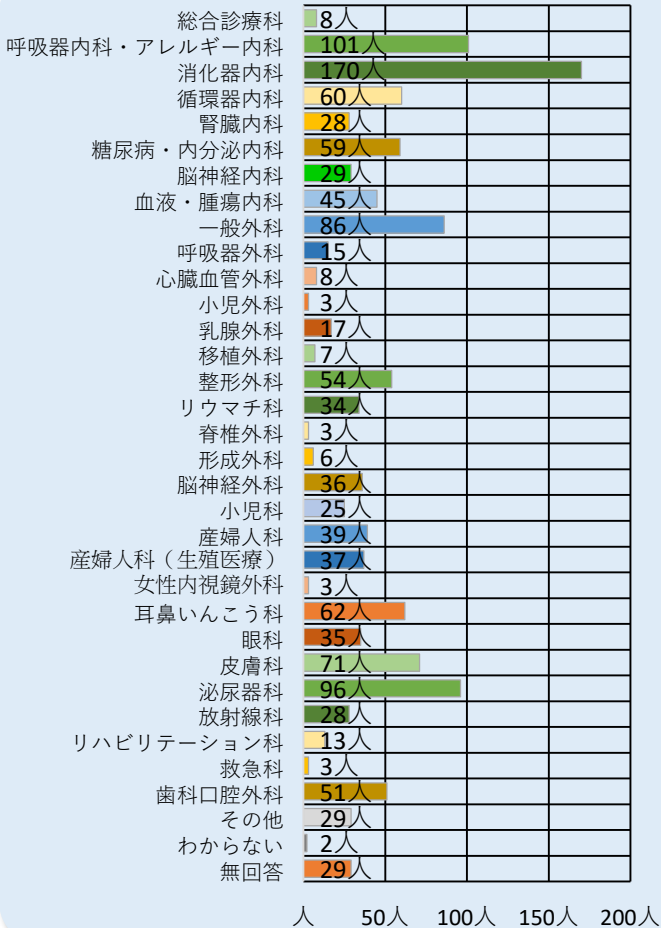


入院患者さん

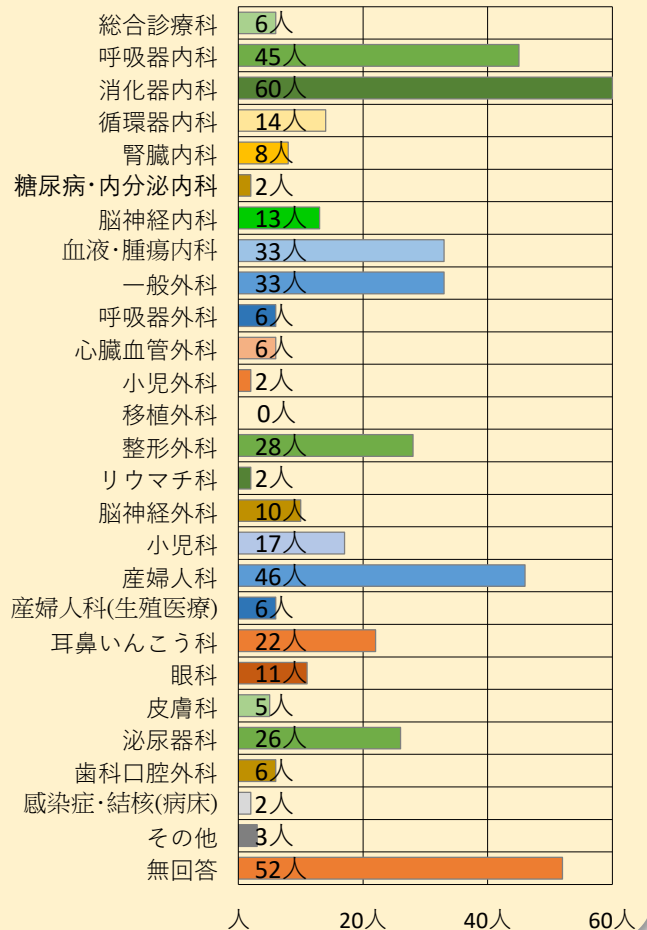
入院日数



受診科目



入院病棟



属性調査

外来患者さん

当院を選んだ理由



入院患者さん



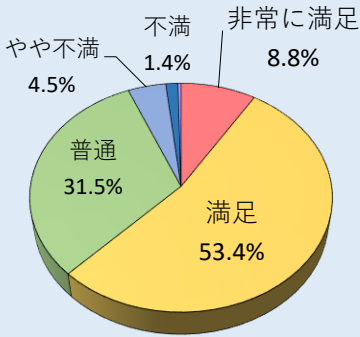
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

総合的な満足度

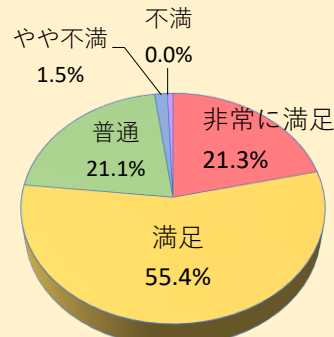
外来患者さん

入院患者さん

全体として満足しているか

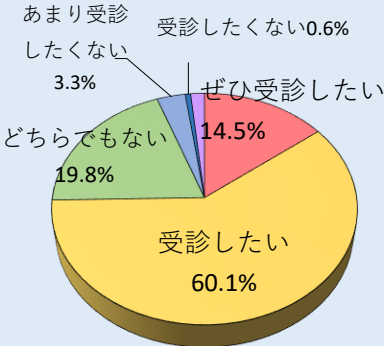


満足度ポイント		
91.4ポイント(-0.8)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	99	8.8%
満足	599	53.4%
普通	353	31.5%
やや不満	50	4.5%
不満	16	1.4%
無回答	4	0.4%
合計	1,121	100%

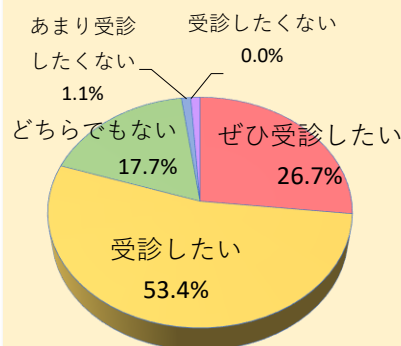


満足度ポイント		
98.1ポイント(+1.3)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	99	21.3%
満足	257	55.4%
普通	98	21.1%
やや不満	7	1.5%
不満	0	0.0%
無回答	3	0.6%
合計	464	100%

次回も受診したいか

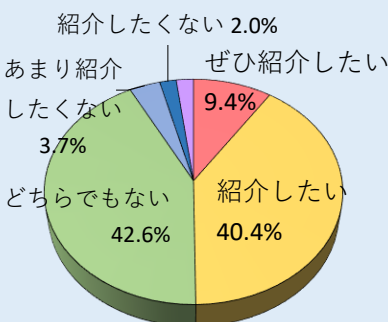


満足度ポイント		
95.0ポイント(-1.1)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	163	14.5%
受診したい	674	60.1%
どちらでもない	222	19.8%
あまり受診したくない	37	3.3%
受診したくない	7	0.6%
無回答	18	1.6%
合計	1,121	100%

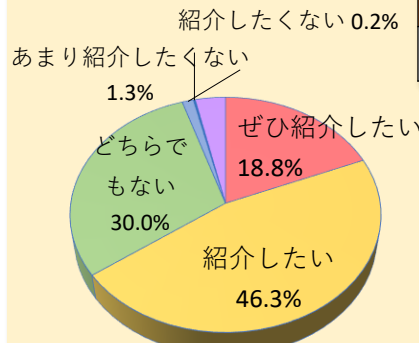


満足度ポイント		
98.7ポイント(+1.2)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	124	26.7%
受診したい	248	53.4%
どちらでもない	82	17.7%
あまり受診したくない	5	1.1%
受診したくない	0	0.0%
無回答	5	1.1%
合計	464	100%

他の方へ紹介したいか



満足度ポイント		
89.9ポイント(-2.7)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	105	9.4%
紹介したい	453	40.4%
どちらでもない	477	42.6%
あまり紹介したくない	41	3.7%
紹介したくない	22	2.0%
無回答	23	2.1%
合計	1,121	100%



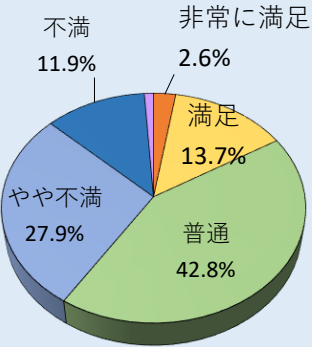
満足度ポイント		
97.7ポイント(+1.4)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	87	18.8%
紹介したい	215	46.3%
どちらでもない	139	30.0%
あまり紹介したくない	6	1.3%
紹介したくない	1	0.2%
無回答	16	3.4%
合計	464	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

医療サービス

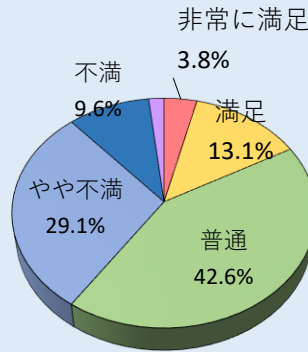
外来患者さん

診察待ち時間



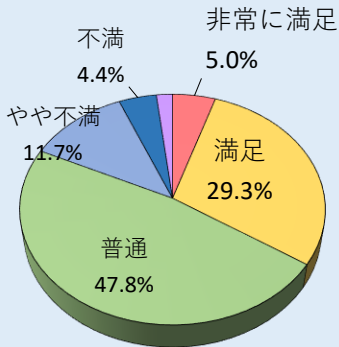
満足度ポイント		
29.1ポイント(-11.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	29	2.6%
満足	154	13.7%
普通	480	42.8%
やや不満	313	27.9%
不満	133	11.9%
無回答	12	1.1%
合計	1,121	100%

会計待ち時間



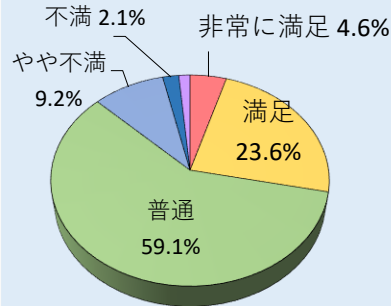
満足度ポイント		
30.4ポイント(+0.7)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	43	3.8%
満足	147	13.1%
普通	477	42.6%
やや不満	326	29.1%
不満	108	9.6%
無回答	20	1.8%
合計	1,121	100%

診療・予約時間への配慮



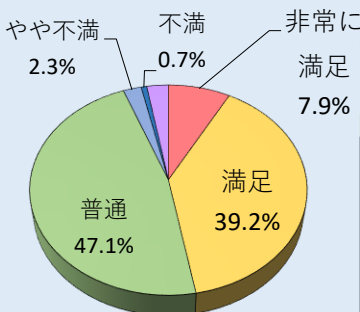
満足度ポイント		
68.1ポイント(-6.1)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	56	5.0%
満足	328	29.3%
普通	536	47.8%
やや不満	131	11.7%
不満	49	4.4%
無回答	21	1.9%
合計	1,121	100%

プライバシー配慮



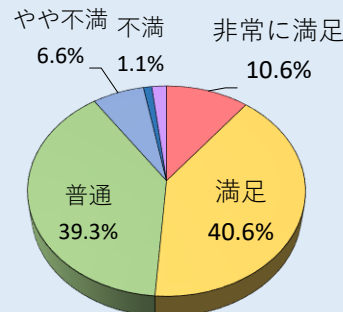
満足度ポイント		
71.6ポイント(-5.4)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	52	4.6%
満足	265	23.6%
普通	662	59.1%
やや不満	103	9.2%
不満	23	2.1%
無回答	16	1.4%
合計	1,121	100%

安全な医療サービス



満足度ポイント		
94.0ポイント(-0.1)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	89	7.9%
満足	439	39.2%
普通	528	47.1%
やや不満	26	2.3%
不満	8	0.7%
無回答	31	2.8%
合計	1,121	100%

納得して治療を受けた



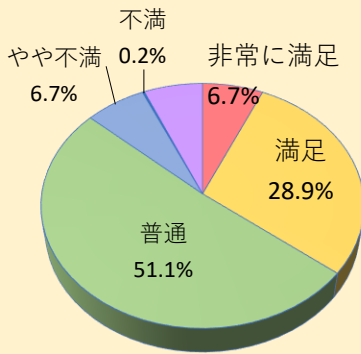
満足度ポイント		
87.0ポイント(-4.8)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	119	10.6%
満足	455	40.6%
普通	440	39.3%
やや不満	74	6.6%
不満	12	1.1%
無回答	21	1.9%
合計	1,121	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

医療サービス

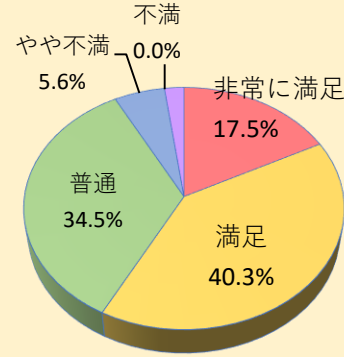
入院患者さん

入退院の手続き



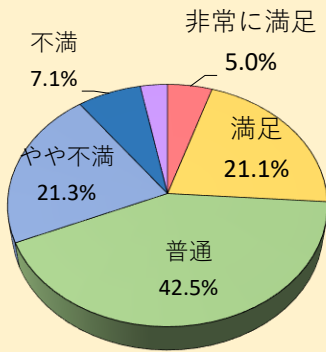
満足度ポイント	
83.8ポイント(-5.8)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	31 6.7%
満足	134 28.9%
普通	237 51.1%
やや不満	31 6.7%
不満	1 0.2%
無回答	30 6.5%
合計	464 100%

回診の時間



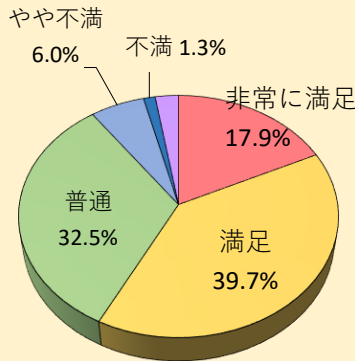
満足度ポイント	
91.2ポイント(+3.0)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	81 17.5%
満足	187 40.3%
普通	160 34.5%
やや不満	26 5.6%
不満	0 0.0%
無回答	10 2.2%
合計	464 100%

面会の時間帯



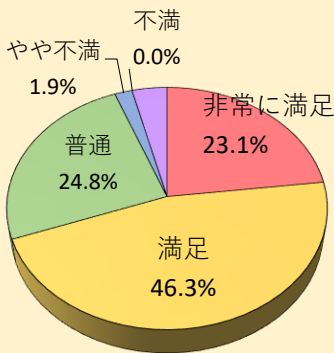
満足度ポイント	
47.8ポイント(-10.5)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	23 5.0%
満足	98 21.1%
普通	197 42.5%
やや不満	99 21.3%
不満	33 7.1%
無回答	14 3.0%
合計	464 100%

プライバシー配慮



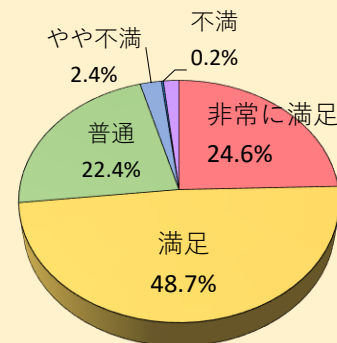
満足度ポイント	
88.7ポイント(-2.7)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	83 17.9%
満足	184 39.7%
普通	151 32.5%
やや不満	28 6.0%
不満	6 1.3%
無回答	12 2.6%
合計	464 100%

安全な医療サービス



満足度ポイント	
97.3ポイント(±0)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	107 23.1%
満足	215 46.3%
普通	115 24.8%
やや不満	9 1.9%
不満	0 0.0%
無回答	18 3.9%
合計	464 100%

納得して治療を受けた



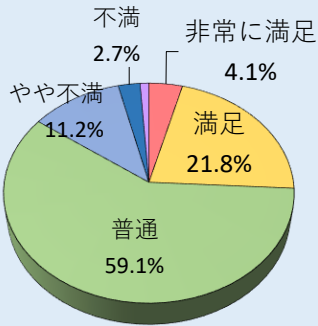
満足度ポイント	
96.6ポイント(+0.4)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	114 24.6%
満足	226 48.7%
普通	104 22.4%
やや不満	11 2.4%
不満	1 0.2%
無回答	8 1.7%
合計	464 100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

施設・設備・情報提供

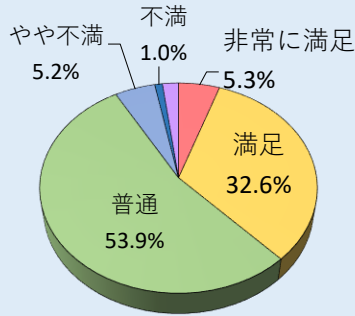
外来患者さん

待合の雰囲気



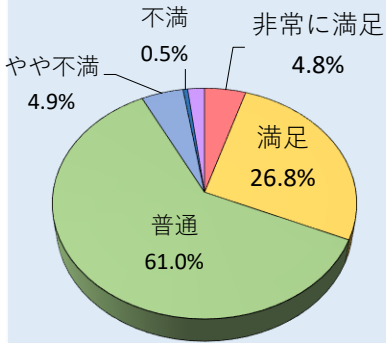
満足度ポイント	
65.0ポイント(-7.3)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	46 4.1%
満足	244 21.8%
普通	663 59.1%
やや不満	126 11.2%
不満	30 2.7%
無回答	12 1.1%
合計	1,121 100%

診察室・検査室の雰囲気



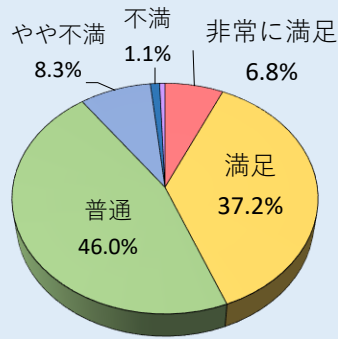
満足度ポイント	
86.0ポイント(+0.1)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	59 5.3%
満足	366 32.6%
普通	604 53.9%
やや不満	58 5.2%
不満	11 1.0%
無回答	23 2.1%
合計	1,121 100%

情報提供の適切さ



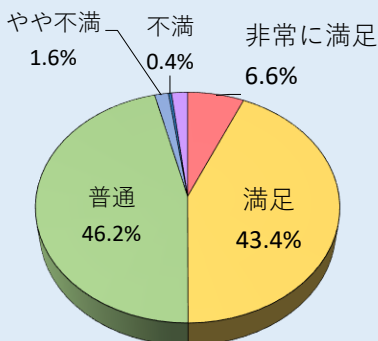
満足度ポイント	
85.3ポイント(-3.0)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	54 4.8%
満足	300 26.8%
普通	684 61.0%
やや不満	55 4.9%
不満	6 0.5%
無回答	22 2.0%
合計	1,121 100%

トイレ・洗面所



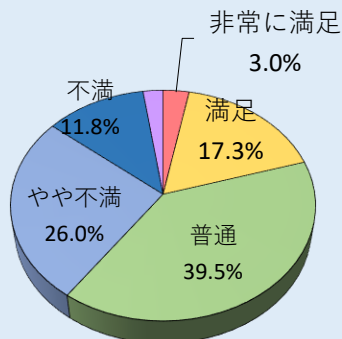
満足度ポイント	
82.4ポイント(+0.7)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	76 6.8%
満足	417 37.2%
普通	516 46.0%
やや不満	93 8.3%
不満	12 1.1%
無回答	7 0.6%
合計	1,121 100%

バリアフリー



満足度ポイント	
96.2ポイント(+0.8)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	74 6.6%
満足	486 43.4%
普通	518 46.2%
やや不満	18 1.6%
不満	4 0.4%
無回答	21 1.9%
合計	1,121 100%

駐車場の利便性



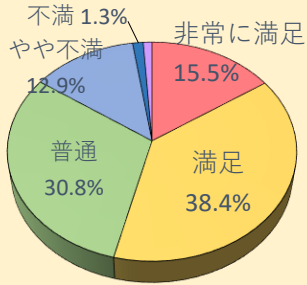
満足度ポイント	
35.0ポイント(-14.4)	
満足度	回答数(人) 構成比
非常に満足	34 3.0%
満足	194 17.3%
普通	443 39.5%
やや不満	292 26.0%
不満	132 11.8%
無回答	26 2.3%
合計	1,121 100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

施設・設備・情報提供

入院患者さん

病棟・病室の温度調節

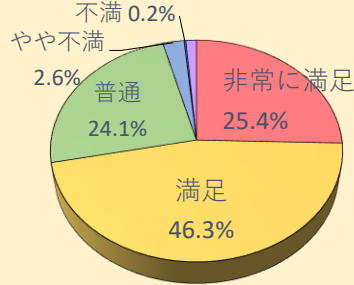


満足度ポイント

79.1ポイント(-3.8)

満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	72	15.5%
満足	178	38.4%
普通	143	30.8%
やや不満	60	12.9%
不満	6	1.3%
無回答	5	1.1%
合計	464	100%

病棟・病室の整理整頓

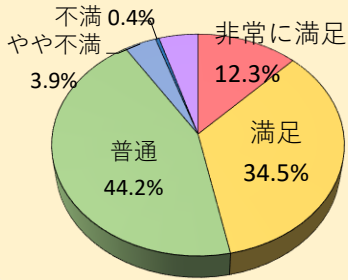


満足度ポイント

96.2ポイント(+1.0)

満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	118	25.4%
満足	215	46.3%
普通	112	24.1%
やや不満	12	2.6%
不満	1	0.2%
無回答	6	1.3%
合計	464	100%

案内表示のわかりやすさ

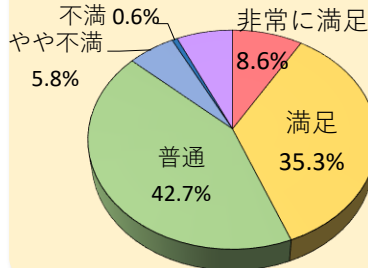


満足度ポイント

91.6ポイント(-0.7)

満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	57	12.3%
満足	160	34.5%
普通	205	44.2%
やや不満	18	3.9%
不満	2	0.4%
無回答	22	4.7%
合計	464	100%

病棟設備

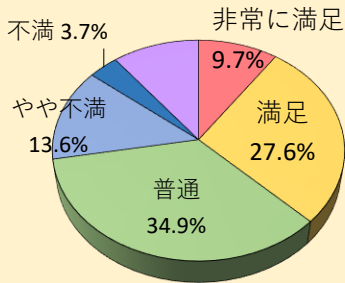


満足度ポイント

87.2ポイント(+4.2)

満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	40	8.6%
満足	164	35.3%
普通	198	42.7%
やや不満	27	5.8%
不満	3	0.6%
無回答	32	6.9%
合計	464	100%

食事

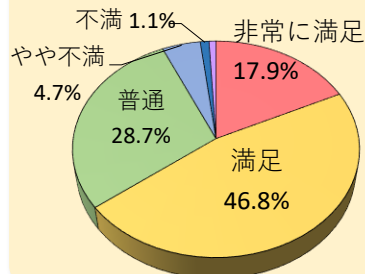


満足度ポイント

68.4ポイント(+9.9)

満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	45	9.7%
満足	128	27.6%
普通	162	34.9%
やや不満	63	13.6%
不満	17	3.7%
無回答	49	10.6%
合計	464	100%

トイレ・洗面所

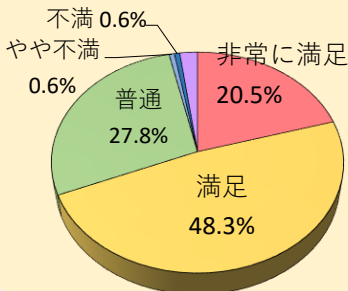


満足度ポイント

91.7ポイント(+4.6)

満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	83	17.9%
満足	217	46.8%
普通	133	28.7%
やや不満	22	4.7%
不満	5	1.1%
無回答	4	0.9%
合計	464	100%

バリアフリー



満足度ポイント

98.2ポイント(+0.4)

満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	95	20.5%
満足	224	48.3%
普通	129	27.8%
やや不満	3	0.6%
不満	3	0.6%
無回答	10	2.2%
合計	464	100%

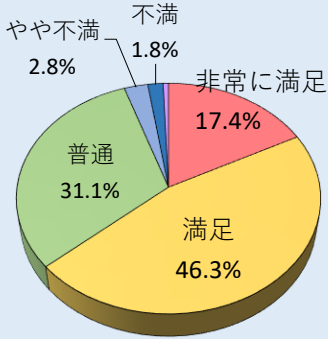
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

医師の接遇

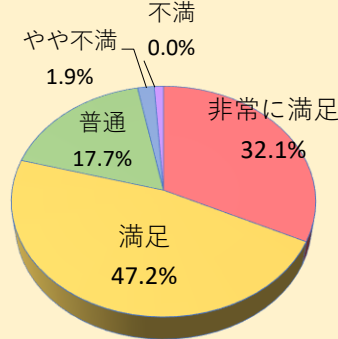
外来患者さん

入院患者さん

言葉遣いや態度(医師)

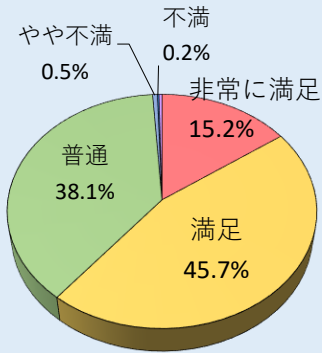


満足度ポイント		
93.3ポイント(-1.7)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	195	17.4%
満足	519	46.3%
普通	349	31.1%
やや不満	31	2.8%
不満	20	1.8%
無回答	7	0.6%
合計	1,121	100%

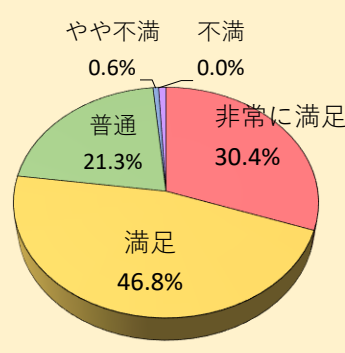


満足度ポイント		
97.6ポイント(+0.8)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	149	32.1%
満足	219	47.2%
普通	82	17.7%
やや不満	9	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	5	1.1%
合計	464	100%

身だしなみ(医師)

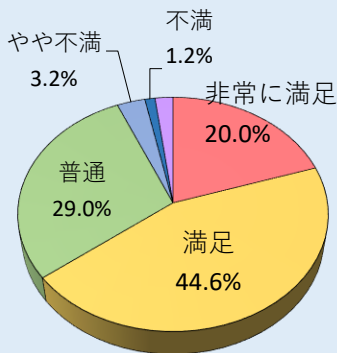


満足度ポイント		
98.8ポイント(-0.4)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	170	15.2%
満足	512	45.7%
普通	427	38.1%
やや不満	6	0.5%
不満	2	0.2%
無回答	4	0.4%
合計	1,121	100%

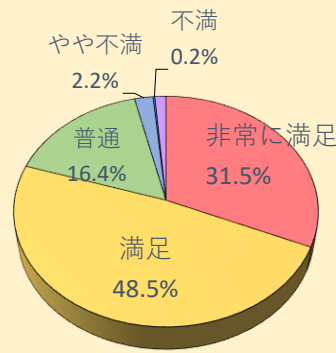


満足度ポイント		
99.2ポイント(-0.8)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	141	30.4%
満足	217	46.8%
普通	99	21.3%
やや不満	3	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	4	0.9%
合計	464	100%

信頼・安心できる知識や技術(医師)



満足度ポイント		
93.7ポイント(-2.0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	224	20.0%
満足	500	44.6%
普通	325	29.0%
やや不満	36	3.2%
不満	13	1.2%
無回答	23	2.1%
合計	1,121	100%



満足度ポイント		
97.1ポイント(+0.7)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	146	31.5%
満足	225	48.5%
普通	76	16.4%
やや不満	10	2.2%
不満	1	0.2%
無回答	6	1.3%
合計	464	100%

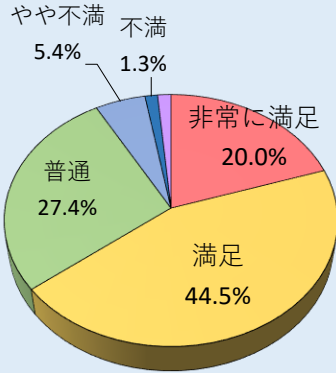
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

医師の接遇

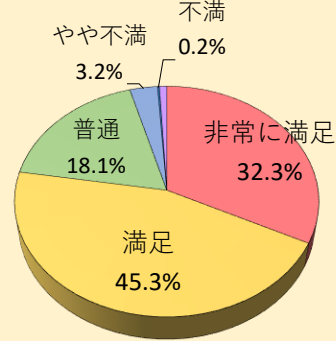
外来患者さん

入院患者さん

わかりやすい説明(医師)

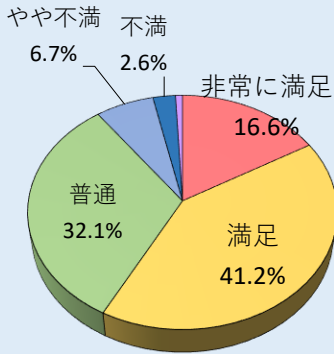


満足度ポイント		
90.6ポイント(-3.0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	224	20.0%
満足	499	44.5%
普通	307	27.4%
やや不満	60	5.4%
不満	15	1.3%
無回答	16	1.4%
合計	1,121	100%

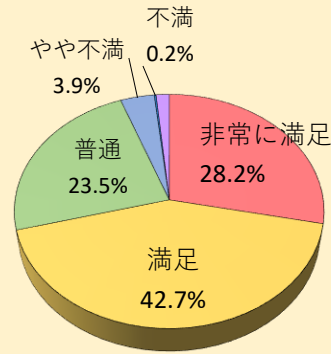


満足度ポイント		
95.7ポイント(±0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	150	32.3%
満足	210	45.3%
普通	84	18.1%
やや不満	15	3.2%
不満	1	0.2%
無回答	4	0.9%
合計	464	100%

質問や相談のしやすさ(医師)



満足度ポイント		
86.2ポイント(-4.4)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	186	16.6%
満足	462	41.2%
普通	360	32.1%
やや不満	75	6.7%
不満	29	2.6%
無回答	9	0.8%
合計	1,121	100%



満足度ポイント		
94.5ポイント(-1.6)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	131	28.2%
満足	198	42.7%
普通	109	23.5%
やや不満	18	3.9%
不満	1	0.2%
無回答	7	1.5%
合計	464	100%

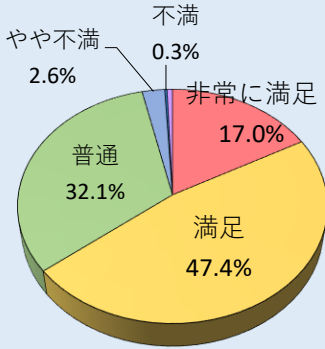
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

看護師の接遇

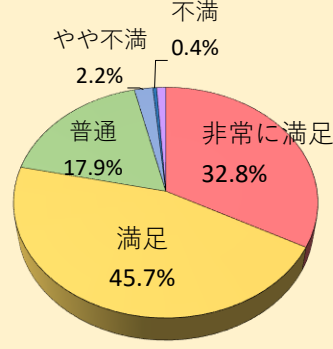
外来患者さん

入院患者さん

言葉遣いや態度(看護師)

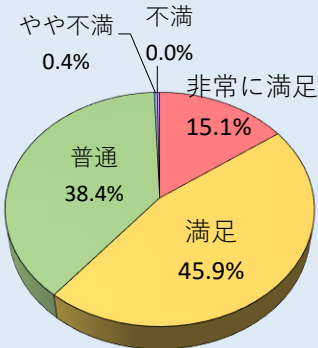


満足度ポイント		
95.8ポイント(-0.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	191	17.0%
満足	531	47.4%
普通	360	32.1%
やや不満	29	2.6%
不満	3	0.3%
無回答	7	0.6%
合計	1,121	100%

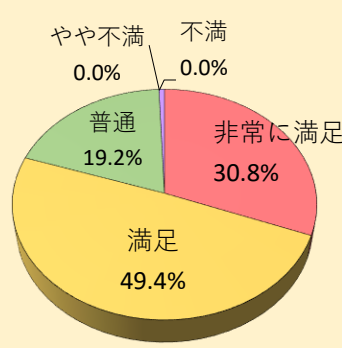


満足度ポイント		
96.8ポイント(+0.1)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	152	32.8%
満足	212	45.7%
普通	83	17.9%
やや不満	10	2.2%
不満	2	0.4%
無回答	5	1.1%
合計	464	100%

身だしなみ(看護師)

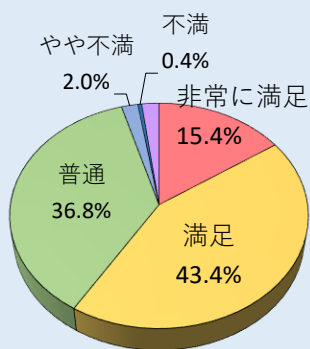


満足度ポイント		
99.4ポイント(-0.6)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	169	15.1%
満足	514	45.9%
普通	431	38.4%
やや不満	4	0.4%
不満	0	0.0%
無回答	3	0.3%
合計	1,121	100%

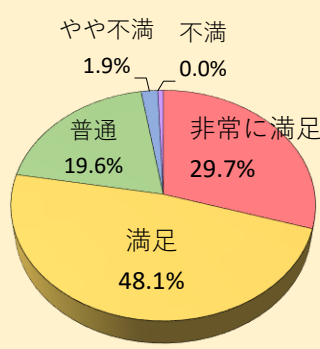


満足度ポイント		
100ポイント(±0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	143	30.8%
満足	229	49.4%
普通	89	19.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	0.6%
合計	464	100%

信頼・安心できる知識や技術(看護師)



満足度ポイント		
96.1ポイント(-0.7)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	173	15.4%
満足	486	43.4%
普通	412	36.8%
やや不満	22	2.0%
不満	5	0.4%
無回答	23	2.1%
合計	1,121	100%



満足度ポイント		
97.6ポイント(-0.9)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	138	29.7%
満足	223	48.1%
普通	91	19.6%
やや不満	9	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	3	0.6%
合計	464	100%

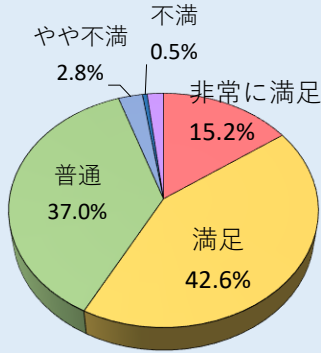
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

看護師の接遇

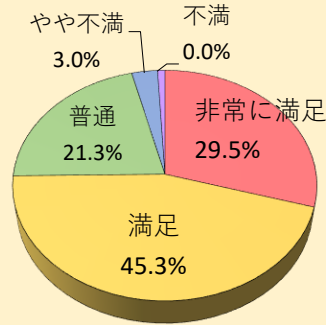
外来患者さん

入院患者さん

わかりやすい説明(看護師)

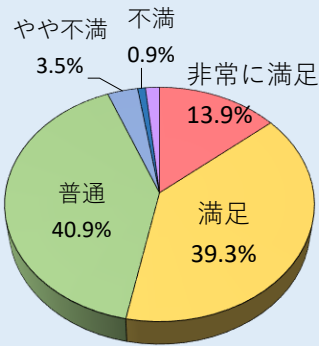


満足度ポイント		
94.6ポイント(-2.0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	170	15.2%
満足	478	42.6%
普通	415	37.0%
やや不満	31	2.8%
不満	6	0.5%
無回答	21	1.9%
合計	1,121	100%

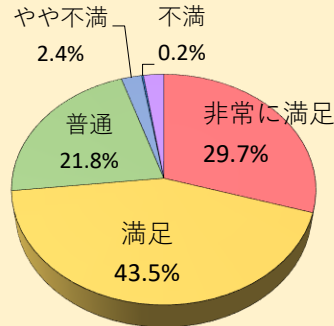


満足度ポイント		
96.1ポイント(-1.9)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	137	29.5%
満足	210	45.3%
普通	99	21.3%
やや不満	14	3.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	0.9%
合計	464	100%

質問や相談のしやすさ(看護師)



満足度ポイント		
92.4ポイント(-3.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	156	13.9%
満足	440	39.3%
普通	458	40.9%
やや不満	39	3.5%
不満	10	0.9%
無回答	18	1.6%
合計	1,121	100%



満足度ポイント		
96.6ポイント(-0.7)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	138	29.7%
満足	202	43.5%
普通	101	21.8%
やや不満	11	2.4%
不満	1	0.2%
無回答	11	2.4%
合計	464	100%

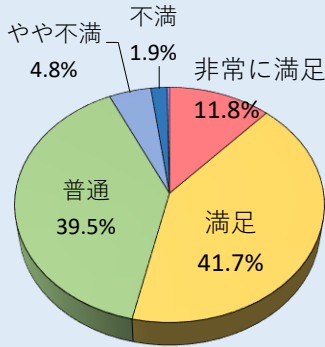
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

事務の接遇

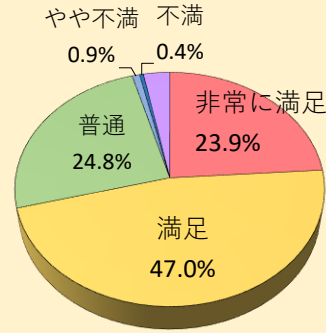
外来患者さん

入院患者さん

言葉遣いや態度(事務)

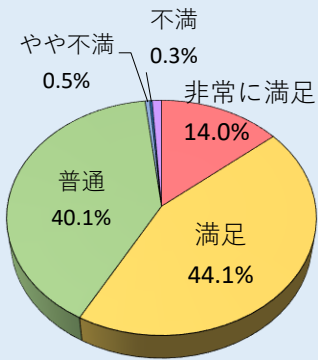


満足度ポイント		
88.9ポイント(-1.7)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	132	11.8%
満足	468	41.7%
普通	443	39.5%
やや不満	54	4.8%
不満	21	1.9%
無回答	3	0.3%
合計	1,121	100%

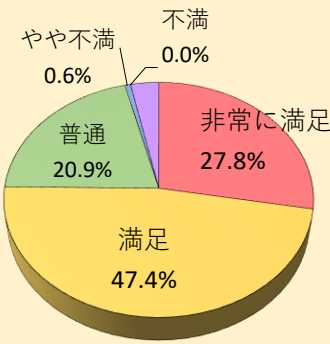


満足度ポイント		
98.2ポイント(-0.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	111	23.9%
満足	218	47.0%
普通	115	24.8%
やや不満	4	0.9%
不満	2	0.4%
無回答	14	3.0%
合計	464	100%

身だしなみ(事務)

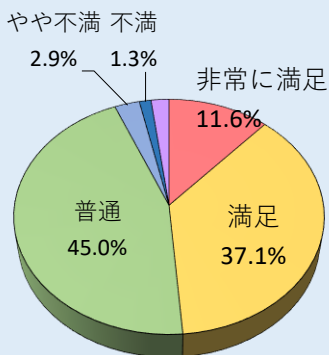


満足度ポイント		
98.6ポイント(-0.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	157	14.0%
満足	494	44.1%
普通	449	40.1%
やや不満	6	0.5%
不満	3	0.3%
無回答	12	1.1%
合計	1,121	100%

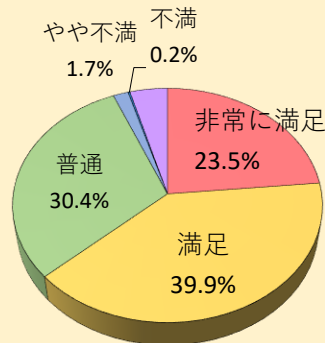


満足度ポイント		
99.1ポイント(-0.9)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	129	27.8%
満足	220	47.4%
普通	97	20.9%
やや不満	3	0.6%
不満	0	0.0%
無回答	15	3.2%
合計	464	100%

信頼・安心できる知識や技術(事務)



満足度ポイント		
92.1ポイント(-0.8)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	130	11.6%
満足	416	37.1%
普通	505	45.0%
やや不満	32	2.9%
不満	15	1.3%
無回答	23	2.1%
合計	1,121	100%



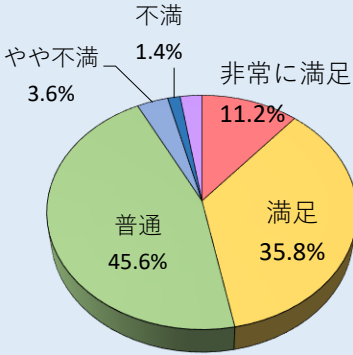
満足度ポイント		
97.0ポイント(-1.6)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	109	23.5%
満足	185	39.9%
普通	141	30.4%
やや不満	8	1.7%
不満	1	0.2%
無回答	20	4.3%
合計	464	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

事務の接遇

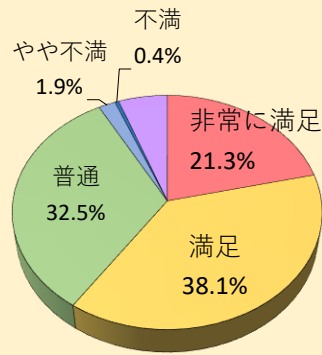
外来患者さん

分かりやすい説明(事務)



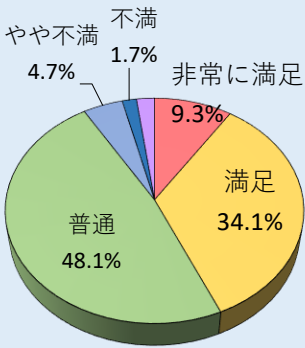
満足度ポイント		
90.4ポイント(-1.3)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	125	11.2%
満足	401	35.8%
普通	511	45.6%
やや不満	40	3.6%
不満	16	1.4%
無回答	28	2.5%
合計	1,121	100%

入院患者さん

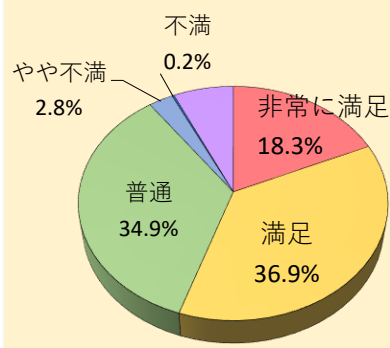


満足度ポイント		
96.2ポイント(-2.3)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	99	21.3%
満足	177	38.1%
普通	151	32.5%
やや不満	9	1.9%
不満	2	0.4%
無回答	26	5.6%
合計	464	100%

質問や相談のしやすさ(事務)



満足度ポイント		
87.1ポイント(-2.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	104	9.3%
満足	382	34.1%
普通	539	48.1%
やや不満	53	4.7%
不満	19	1.7%
無回答	24	2.1%
合計	1,121	100%



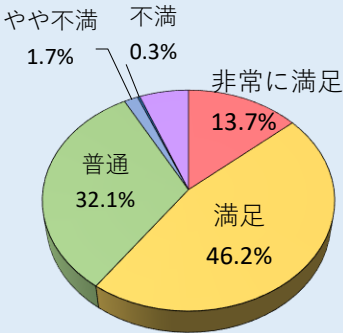
満足度ポイント		
94.8ポイント(-2.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	85	18.3%
満足	171	36.9%
普通	162	34.9%
やや不満	13	2.8%
不満	1	0.2%
無回答	32	6.9%
合計	464	100%

※ 医療技術職員の接遇に関する設問は昨年度の調査では質問設定がなかったため、昨年度比較はありません。

医療技術職員の接遇

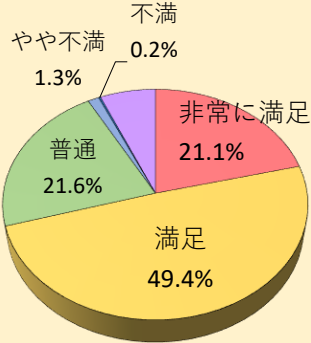
外来患者さん

言葉遣いや態度(医療技術職員)



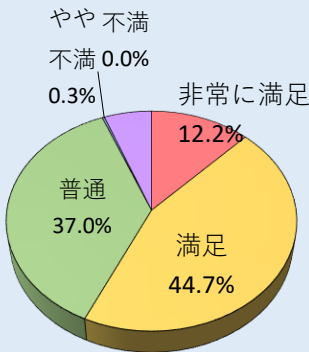
満足度ポイント		
96.8ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	154	13.7%
満足	518	46.2%
普通	360	32.1%
やや不満	19	1.7%
不満	3	0.3%
無回答	67	6.0%
合計	1,121	100%

入院患者さん

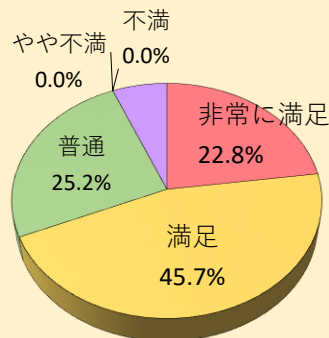


満足度ポイント		
97.9ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	98	21.1%
満足	229	49.4%
普通	100	21.6%
やや不満	6	1.3%
不満	1	0.2%
無回答	30	6.5%
合計	464	100%

身だしなみ(医療技術職員)

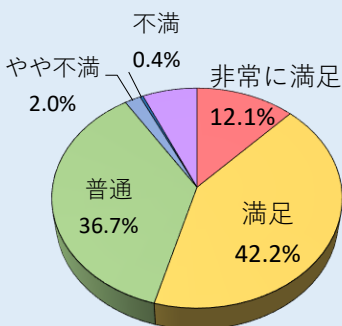


満足度ポイント		
99.5ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	137	12.2%
満足	501	44.7%
普通	415	37.0%
やや不満	3	0.3%
不満	0	0.0%
無回答	65	5.8%
合計	1,121	100%

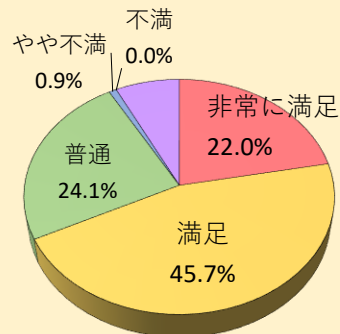


満足度ポイント		
100ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	106	22.8%
満足	212	45.7%
普通	117	25.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	29	6.3%
合計	464	100%

信頼・安心できる知識や技術(医療技術職員)



満足度ポイント		
95.9ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	136	12.1%
満足	473	42.2%
普通	411	36.7%
やや不満	22	2.0%
不満	4	0.4%
無回答	75	6.7%
合計	1,121	100%



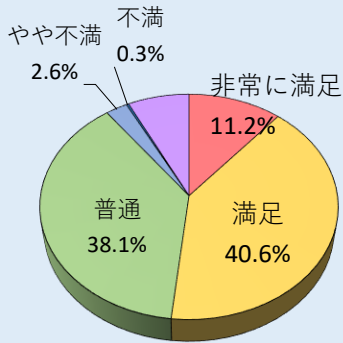
満足度ポイント		
98.7ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	102	22.0%
満足	212	45.7%
普通	112	24.1%
やや不満	4	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	34	7.3%
合計	464	100%

※ 医療技術職員の接遇に関する設問は昨年度の調査では質問設定がなかったため、昨年度比較はありません。

医療技術職員の接遇

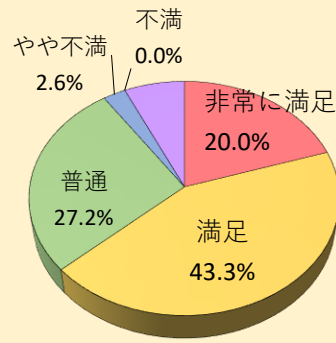
外来患者さん

分かりやすい説明(医療技術職員)



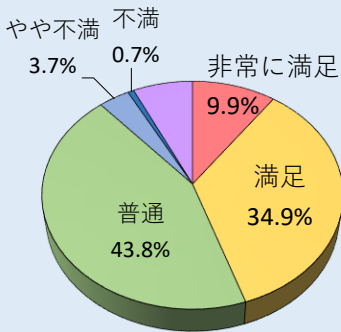
満足度ポイント		
94.8ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	125	11.2%
満足	455	40.6%
普通	427	38.1%
やや不満	29	2.6%
不満	3	0.3%
無回答	82	7.3%
合計	1,121	100%

入院患者さん

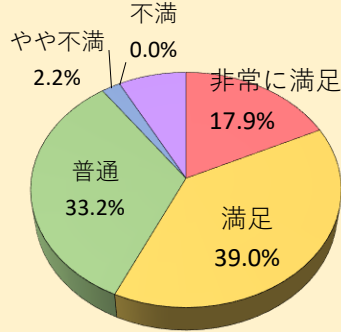


満足度ポイント		
96.1ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	93	20.0%
満足	201	43.3%
普通	126	27.2%
やや不満	12	2.6%
不満	0	0.0%
無回答	32	6.9%
合計	464	100%

質問や相談のしやすさ(医療技術職員)



満足度ポイント		
91.1ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	111	9.9%
満足	391	34.9%
普通	491	43.8%
やや不満	41	3.7%
不満	8	0.7%
無回答	79	7.0%
合計	1,121	100%



満足度ポイント		
96.4ポイント		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	83	17.9%
満足	181	39.0%
普通	154	33.2%
やや不満	10	2.2%
不満	0	0.0%
無回答	36	7.8%
合計	464	100%

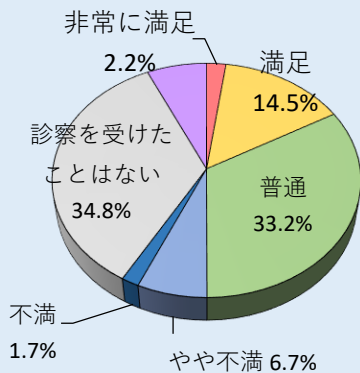
※ 研修医の満足度では、「診察を受けたことはない」と回答した方の割合を、同様に患者総合支援センターの満足度では、「利用したことがない」と回答した方の割合を除いて満足度ポイントを算出しています。
 ※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

診療・サービス等

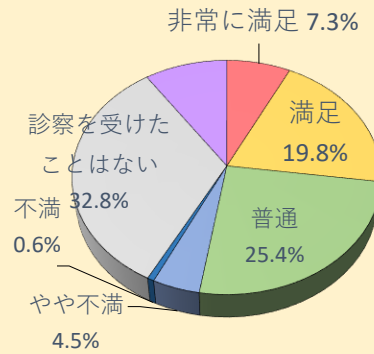
外来患者さん

入院患者さん

研修医の満足度

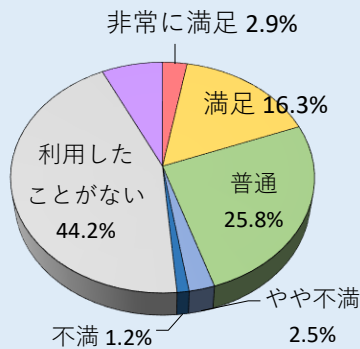


満足度ポイント		
66.7ポイント(-7.0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	25	2.2%
満足	163	14.5%
普通	372	33.2%
やや不満	75	6.7%
不満	19	1.7%
診察を受けたことはない	390	34.8%
無回答	77	6.9%
合計	1,121	100%

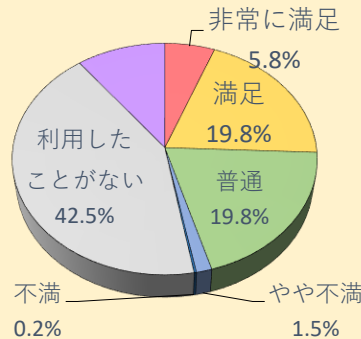


満足度ポイント		
84.0ポイント(-0.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	34	7.3%
満足	92	19.8%
普通	118	25.4%
やや不満	21	4.5%
不満	3	0.6%
診察を受けたことはない	152	32.8%
無回答	44	9.5%
合計	464	100%

患者総合支援センターの満足度



満足度ポイント		
84.0ポイント(-8.6)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	32	2.9%
満足	183	16.3%
普通	289	25.8%
やや不満	28	2.5%
不満	13	1.2%
利用したことがない	496	44.2%
無回答	80	7.1%
合計	1,121	100%



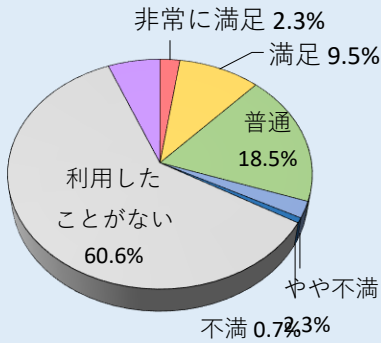
満足度ポイント		
93.7ポイント(-2.3)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	27	5.8%
満足	92	19.8%
普通	92	19.8%
やや不満	7	1.5%
不満	1	0.2%
利用したことがない	197	42.5%
無回答	48	10.3%
合計	464	100%

※ 携帯通知サービス、診療後払サービスの満足度は昨年度の調査では質問設定がなかったため、昨年度比較はありません。

診療・サービス等

外来患者さん

携帯通知サービスの満足度



満足度ポイント

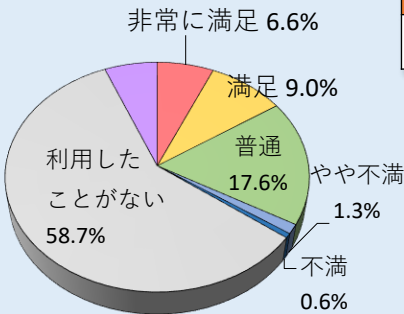
79.6ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	26	2.3%
満足	107	9.5%
普通	207	18.5%
やや不満	26	2.3%
不満	8	0.7%
利用したことがない	679	60.6%
無回答	68	6.1%
合計	1,121	100%

外来患者さん

入院患者さん

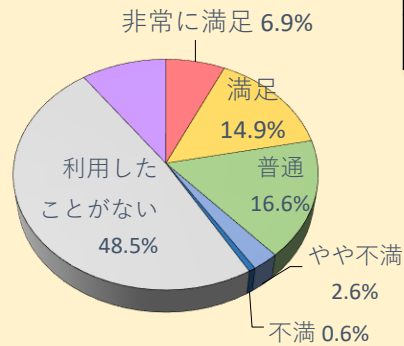
診療費後払サービスの満足度



満足度ポイント

88.8ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	74	6.6%
満足	101	9.0%
普通	197	17.6%
やや不満	15	1.3%
不満	7	0.6%
利用したことがない	658	58.7%
無回答	69	6.2%
合計	1,121	100%



満足度ポイント

87.1ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	32	6.9%
満足	69	14.9%
普通	77	16.6%
やや不満	12	2.6%
不満	3	0.6%
利用したことがない	225	48.5%
無回答	46	9.9%
合計	464	100%

多く寄せられたご意見、ご要望

「豊橋市民病院へのご意見、ご要望」の一部を紹介します。
いただいた内容に齟齬が出ない範囲で事務局にて表現を一部修正しています。

- 診察は丁寧で、説明も分かりやすいが、医師が忙しそうで相談しづらい。パソコンの画面ばかり見るのではなく、こちらを見て診察して欲しい。
- せっかく診察の予約しているのに、その時間が守られていない。予約時間は守って欲しい。
- 看護師さんが面倒臭そうに対応することがあった。患者は不馴れなことが多いのだから、もっと親切に対応して欲しい。
- 午前中は特に駐車場探しに苦労する。駐車スペースを拡大して欲しい。また、車椅子用スペース等、適正利用を啓蒙して欲しい。
- 事務員の言葉遣いや対応に配慮が感じられないことが多い。質問には面倒臭がらず、丁寧な口調で答えて欲しい。
- 以前よりは良くなったが、入院食が美味しくない。薄味なのは分かるが、旬の野菜を使うなど、素材やメニューの工夫をして欲しい。
- 待合の壁紙が薄汚れていて清潔な感じがしない上に、通路が狭く、車椅子での移動がしにくい。また、椅子が足りないと感じる。
- トイレが古く、狭くて使いにくい。子ども連れでも利用しやすい、広くてきれいなトイレを増やして欲しい。車椅子用のトイレも増やして欲しい。
- 面会の時間や人数に制限が多い上に、手続きが煩わしい。感染症対策と両立させながら、もう少し条件を緩和して欲しい。
- 会計待ち時間が長い。「診療費後払いサービス」があるとのことだが、そのようなサービスがあることを知らなかった。

当院の改善方針

今回の調査結果を踏まえ、以下の5項目を重点的に改善に取り組むべき要件と捉え、より良い医療サービスの提供に努めます。

- ① 診察待ち時間
- ② 会計待ち時間
- ③ 駐車場の利便性
- ④ 面会時間帯
- ⑤ 待合の雰囲気

① 診察待ち時間

調査結果を見ると「予約時間になっても診察が始まらない」などのご意見をいただきました。当院は高度・専門医療を担う役割があるため、紹介状を持参された患者さんや急性期の患者さんの診療をしていく必要があります。病状が安定した患者さんには、「かかりつけ医」、又は「身近な医療機関」といった地域の医療機関での受診をお勧めする取り組みを強化するほか、予約時間の現状を調査し各診療科と調整することで外来患者さんの診察待ち時間の負担軽減を図ります。

また、各診療科では患者さんへ前日より前に採血検査を可能な限りお願いすることで採血待ち時間の解消にも努めていきます。

② 会計待ち時間

会計の待ち時間対策として、待ち時間そのものが不要となる「診療費後払いサービス」を導入しています。

利用者のみなさんからは「非常に便利だ」など好評をいただいている一方、サービス内容を知らなかったとのご意見もあり、これからもサービス内容の周知を継続して行います。

また、サービスを利用されない方も会計の待ち時間が長くなり過ぎないように、会計計算が集中する時間帯に職員を柔軟に配置するなど体制を強化し、会計待ち時間の負担軽減を図ります。

③ 駐車場の利便性

「午前中の外来診察時間は駐車スペースを探すのに苦労する」、「時間帯によっては遠くに駐車しなくてはならず歩くのが辛い」、「車いす利用者等の専用駐車場が適正利用されていない」といったご意見をいただきました。

現在、警備員を巡回するなどして利用者の方に適正に利用していただくよう取り組んでいるところですが、そもそもの駐車可能台数の不足が満足度の低い大きな要因であると考えられます。しかしながら、入口から遠い駐車場では患者さんに負担がかかるため、新たな駐車場の確保とともに、できる限り近い場所に駐車できる方策について検討してまいります。

また、駐車場は午後になると比較的余裕があることから、各診療科から患者さんへ診察前日より前の午後に採血検査を可能な限りお願いする取り組みも進め、午前中の満車状態が解消されるように努めてまいります。併せて、正面玄関前での長時間の停車など適正利用が守られない場面も見受けられるため、警備員による呼びかけを更に強化し、少しでも多くの方が快適に駐車場を利用できるよう改善に努めてまいります。

④ 面会時間帯

新型コロナウイルス感染症の5類移行に合わせて、面会時間帯は14時から16時、1回15分2名までで運用していましたが、「面会の制限が厳しい」、「仕事もあるので時間帯を考えて欲しい」といったご意見をいただきました。

そこで市中の感染状況などを踏まえ、令和5年11月1日から、面会時間帯を14時から19時、1回30分3名までに改め、運用を開始しました。

入院患者さんや治療スタッフを守るために必要な感染対策をしっかりと行いながら、患者さんやそのご家族が不安を持たずに入院治療が受けられるように、面会方法等については丁寧な説明を行いながら運用するよう心掛けてまいります。

⑤ 待合の雰囲気

「座れる椅子が限られていて足りない」、「中待合が狭い」といったご意見をいただきました。

椅子については、新型コロナウイルス感染症対策の一環として使用できる椅子を間引いていましたが、現在は、感染対策をとった上で座っていただけるように改善しました。

中待合が狭いことについては、限られた広さの中で施設を配置していますので、場所を広げることが難しい状況ですが、空調を適温に設定するなど、少しでも快適にお待ちいただけるよう配慮してまいります。

調査結果については、ホームページで閲覧できる他、概要版は豊橋市役所じょうほうひろば、豊橋市中央図書館でも閲覧できます。

https://www.municipal-hospital.toyohashi.aichi.jp/about/patient_survey/

